

Guida pratica per la gestione delle contestazioni da parte dell'utenza relative alla qualità dell'acqua

Premessa

Il Laboratorio Cantonale e i gestori del servizio di approvvigionamento idrico dei vari Comuni (di seguito gestori) possono venir confrontati con reclamazioni da parte degli utenti riguardanti la qualità dell'acqua servita nelle loro abitazioni. Per esempio, a causa di acqua dalla colorazione rossastra dovuta ad un eccesso di ferro, o per altri difetti riscontrati all'erogazione al rubinetto.

In caso di reclamo, è responsabilità del gestore verificare direttamente in loco la situazione e proporre misure di accertamento.

Questa guida pratica ha lo scopo di delineare una strategia per identificare la causa del problema segnalato dall'utente, con particolare attenzione a individuare se l'origine risieda nelle condotte pubbliche, nelle condotte di allacciamento o nell'impianto interno.

Documenti di riferimento

- Direttive e Raccomandazioni SVGW (www.svgw.ch)
- Regolamento di fornitura del gestore (su base del Regolamento tipo per la distribuzione di acqua potabile dell'UPAAI, www.ti.ch/acqua)
- "Istruzioni per il prelievo di acqua potabili per analisi chimiche" e "Istruzioni per il prelievo di acqua potabile per analisi microbiologiche" scaricabili dal sito del Laboratorio cantonale (www.ti.ch/laboratorio).

Protocollo di registrazione

Per documentare il processo, si raccomanda di utilizzare il protocollo di registrazione fornito in allegato.

Procedura

La procedura prevede le seguenti fasi:

A) Sopralluogo, ispezione visiva, intervista e prime misure

Ispezione iniziale degli impianti

Eseguire un sopralluogo per un'ispezione iniziale dell'impianto, per il colloquio con l'utente e per valutare o effettuare le prime possibili misure da intraprendere.

Annotare sul protocollo di registrazione eventuali modifiche all'impianto svolte di recente (modifiche idrauliche, risanamenti, ecc), l'eventuale presenza di particolari apparecchi, lo stato generale degli impianti, eventuali assenze prolungate dell'utente o altri eventi straordinari, ecc., procedendo nel modo seguente:

Descrizione del difetto riscontrato

Intervistare l'utente sul tipo di difetto riscontrato; organolettico (odore, sapore, colore), chimico, microbiologico, portata, pressione, altro, e quando si presenta (sempre, al mattino, dopo assenze prolungate, ecc.).

1. Difetto organolettico

Verifica dello stato dell'acqua in più punti dell'abitazione. Eventuale ispezione al mattino presto dopo il ristagno notturno delle condotte interne.

Il controllo organolettico viene effettuato nel seguente modo:

- a. aprire il rubinetto dal quale si riscontra maggiormente il problema e prelevare l'acqua in un bicchiere di vetro dopo lo spurgo di circa 1 litro;
- b. verificare l'odore dell'acqua direttamente dal rubinetto aperto;
- c. chiudere il rubinetto, allontanarsi dal lavandino e verificare di nuovo l'odore dell'acqua nel bicchiere;
- d. stando sempre lontani dal lavandino, verificare il gusto dell'acqua;
- e. controllare con la luce la trasparenza dell'acqua. In caso di dubbio posizionare il bicchiere su un foglio bianco.

2. Ispezione della batteria di entrata e dell'impianto in generale

Valutazione dell'impianto interno secondo la direttiva W3 della SVGW (valutazione della conformità generale della batteria di entrata, identificazione dei difetti visibili di concezione o costruzione dell'impianto, materiali degradati, ecc.). Verificare eventuali modifiche idrauliche/risanamenti effettuati.

In caso di difetti visibili, si invita il proprietario a contattare il proprio installatore concessionario di fiducia e a procedere con la messa a norma dell'impianto.

3. Presenza di eventuali impianti di trattamento domestici dell'acqua potabile

Verifica della presenza di impianti di trattamento domestici dell'acqua e che essi vengano sottoposti a adeguata manutenzione periodica secondo le direttive del fabbricante.

In caso contrario, si invita il proprietario a contattare il proprio installatore concessionario di fiducia e a procedere con la revisione/sostituzione/eliminazione dell'impianto.

4. Presenza di aria nelle condotte

Spurgo di tutti i rubinetti, partendo dal basso fino a giungere ai rubinetti più in alto, fintanto che l'aria è interamente uscita.

5. Presenza di materiale solido (ruggine, sabbia, ecc.)

Verifica della pulizia e dello stato del filtro in ingresso della batteria sanitaria e della presenza di materiale solido negli aeratori dei rubinetti.

Se sporchi annotare il tempo trascorso dall'ultima pulizia/sostituzione e invitare il proprietario a contattare il proprio installatore concessionario di fiducia per sostituire la cartuccia filtrante ed eventualmente spurgare tutti i rubinetti togliendo e pulendo gli aeratori.

Se ciò non dovesse bastare valutare lo smontaggio del contatore e lo spurgo completo dell'allacciamento.

B) Analisi dell'acqua

Se a seguito dell'esecuzione della procedura elencata al punto A l'utente non dovesse essere soddisfatto e richiedesse ulteriori verifiche, è possibile eseguire delle analisi dell'acqua nel modo seguente:

1. Punti di prelievo rappresentativi

Definire dei punti di prelievo rappresentativi in modo tale da individuare la causa del problema. Idealmente, effettuare questi prelievi la mattina presto dopo un periodo con consumi assenti o minimi.

- a. **S₀**: verifica della qualità dell'acqua servita dalla rete pubblica senza influenze dovute alle condotte private.

Effettuare il prelievo sulla condotta della rete pubblica in un punto situato nelle immediate vicinanze dell'entrata dell'edificio (p.es. idrante o fontana).

- b. **S₁**: verifica dell'influenza dell'allacciamento. Questo prelievo viene effettuato in corrispondenza del contatore.

Procedimento di prelievo:

- aprire il rubinetto a un flusso idoneo per il prelievo;
- spurgare un volume d'acqua necessario a prelevare l'acqua influenzata dalla condotta di allacciamento e non dalla batteria di entrata;
- prelevare il campione.

- c. **S₂**: verifica dell'influenza dell'impianto interno. Questo prelievo viene effettuato al rubinetto dove si presenta maggiormente il problema.

Procedimento di prelievo:

- aprire il rubinetto a un flusso idoneo per il prelievo;
- lasciare scorrere circa 1 litro di acqua;
- prelevare il campione.

In casi semplici, è possibile limitarsi a effettuare il prelievo S_0 in modo tale da dimostrare se l'acqua proveniente dall'acquedotto pubblico sia conforme. In caso di conformità il problema sarà automaticamente dovuto all'impianto privato (allacciamento o condotte interne).

Per le modalità di prelievo, in maniera generale seguire le procedure "Istruzioni per il prelievo di acqua potabili per analisi chimiche" o "Istruzioni per il prelievo di acqua potabili per analisi microbiologiche" scaricabili dal sito del Laboratorio cantonale (www.ti.ch/laboratorio).

2. Tipo di analisi

Definire di comune accordo quali parametri analitici effettuare. Questi devono essere adeguati al tipo di non conformità riscontrata e ai sospetti sulla causa del problema.

Se si necessita di un parere esterno, si consiglia di contattare il Laboratorio cantonale o un professionista del settore.

3. Esecuzione analisi

I prelievi possono essere eseguiti unicamente da personale adeguatamente istruito, che si assume la responsabilità della qualità del prelievo. Di regola si tratta di personale del gestore o di un laboratorio di analisi.

Il trasporto verso il laboratorio di analisi deve avvenire in maniera conforme.

Le analisi possono essere svolte unicamente da laboratori accreditati.

4. Risultati delle analisi

Una volta ottenuti i risultati analitici vanno fatte le debite valutazioni. In generale, il campione S_0 indica la qualità dell'acqua in arrivo dalla rete di distribuzione, il campione S_1 indica l'influenza sulla qualità dell'acqua dell'allacciamento privato, mentre il campione S_2 indica l'influenza sulla qualità dell'acqua dell'impianto interno.

Se dalle analisi risulta che la qualità dell'acqua del campione S_0 è conforme e la qualità dell'acqua dei campioni S_1/S_2 presenta per contro valori anomali, il problema deriva dall'allacciamento privato o dall'impianto interno. In tal caso il proprietario è responsabile delle cause e dovrà quindi contattare un installatore concessionario di fiducia, analizzare il problema e mettere a norma quanto necessario.

Qualora invece anche il campione S_0 mostri valori anomali, il gestore dell'acquedotto dovrà immediatamente analizzare la situazione della propria rete di distribuzione e apportare i necessari correttivi affinché l'acqua distribuita sia conforme.

5. Costi

I costi per l'identificazione della causa del problema (sopralluogo iniziale + prelievi + analisi) vengono in genere anticipati dal gestore dell'acquedotto.

Se l’origine del problema è riconducibile alle condotte pubbliche, i costi sono a carico del gestore, mentre se è riconducibile alle condotte di allacciamento o all’impianto interno, i costi sono a carico del proprietario.

Se ritenuto necessario, tale ripartizione dei costi può esser sottoposta al proprietario per accettazione prima dell’inizio della procedura.

Allegato A – Protocollo di registrazione

ALLEGATO A – Protocollo di registrazione

FASE A: Registrazione dei dati iniziali e sottoscrizione dell'accordo e delle condizioni			
Luogo e data			
Generalità utente (nome, indirizzo,...)			
Segnalazione, motivo del reclamo, non conformità			
Punto di prelievo e numero prelievi			
Parametri analitici da ricercare	<input type="checkbox"/> microbiologici: <input type="checkbox"/> chimici: <input type="checkbox"/> fisici:		
Esecuzione prelievo:		Esecuzione trasporto:	
Esecuzione analisi:		Stima costi:	
Accordo finanziario (vedi Guida pratica)	<input type="checkbox"/> la totalità dei costi viene interamente posta a carico della parte responsabile della causa del problema <input type="checkbox"/> altro ...		
<i>Le parti dichiarano di aver preso conoscenza del contenuto della Guida pratica per la gestione delle contestazioni da parte dell'utenza relative alla qualità dell'acqua, di accettarne il contenuto, la metodologia proposta e l'esito che ne scaturisce.</i>			
Firma utente:		Firma Gestore:	

FASE B: Ispezione visiva degli impianti e intervista (vedi Guida)

--

FASE C, D e E: Prelievi, trasporto e analisi (vedi Guida)

Prelievo	Data e ora	Esito analitico / Valore	Valutazione	Osservazioni
S ₀			<input type="checkbox"/> conforme <input type="checkbox"/> non conforme	
S ₁			<input type="checkbox"/> conforme <input type="checkbox"/> non conforme	
S ₂			<input type="checkbox"/> conforme <input type="checkbox"/> non conforme	
La causa del problema è da ritrovare: <input type="checkbox"/> nell'impianto interno dell'edificio <input type="checkbox"/> nell'acquedotto				
Eventuali raccomandazioni per la risoluzione del problema				

Osservazioni finali

--